

# VoIP: Telefonía de Banda Ancha

## ¿Qué es VoIP?

Voz sobre Protocolo Internet (VoIP, por sus siglas en inglés) es una tecnología en desarrollo que permite que las comunicaciones de voz se transmitan a través del Internet por una conexión de alta velocidad en vez de la red tradicional de teléfonos.

VoIP, también conocido como Teléfono Internet, Telefonía por Internet y Telefonía de Banda Ancha, utiliza equipos y software de computación que permitan a los usuarios utilizar una conexión de Internet de banda ancha como el medio principal para la transmisión de llamadas telefónicas.

VoIP permite que el usuario tenga un número telefónico estándar y que pueda conectarse con cualquier otro número telefónico estándar, no importando si la persona a quien se está llamando utiliza VoIP o el servicio telefónico tradicional. Para esto se requiere que usted reciba servicio de un proveedor de VoIP que le suministre una conexión entre sus llamadas a través del Internet y la red de telefonía tradicional.

Algunos servicios de telefonía por Internet solamente permiten que el usuario llame a otros usuarios del mismo servicio. Por éste y otros motivos, es importante investigar y entender las opciones y contrato del proveedor de VoIP antes de suscribirse.



## Como Funciona

Para usar VoIP usted debe de contar con una conexión al Internet de alta velocidad y utilizar un adaptador para convertir su voz al mismo tipo de datagramas que se utiliza para enviar un correo electrónico. Estos datagramas viajan a través del Internet y se re-ensamblan en el lado receptor como su voz. El teléfono se conecta al adaptador el cual, a su vez, se conecta directamente, o a través de la computadora, a un módem de alta velocidad. Usted puede usar su teléfono "normal" de marcación de tonos, el cual viaja a través de la red de telefonía regular, o puede utilizar un teléfono especializado de Protocolo de Internet (IP, por sus siglas en inglés) que le permite acceso directo a una inmensa cantidad y variedad de servicios hechos posibles gracias a VoIP.

## Lo Bueno y Lo Malo

Es importante tener en cuenta que la disponibilidad de VoIP para usuarios residenciales y pequeñas empresas es relativamente nueva. La tecnología sigue evolucionando al igual que las políticas federales y estatales relacionadas al VoIP y al servicio telefónico tradicional.

Al igual que con otros servicios de telecomunicaciones, la Oficina de Consejería Consumidor de Servicios Públicos de Indiana (OUCC, por sus siglas en inglés) recomienda a los consumidores que investiguen cuidadosamente y lean con cuidado todos los términos en cualquier contrato de servicio de VoIP – incluyendo la letra pequeña – antes de firmar dicho contrato.

## Las Ventajas de VoIP

**Ahorros de Dinero** – La mayoría de los proveedores de teléfono de banda ancha cobran por este concepto entre \$20-\$40 mensuales incluyendo minutos locales y de larga distancia ilimitados. El ahorro puede ser sustancial para aquellos usuarios que hacen muchas llamadas de larga distancia.



**Servicios de Teléfono Ampliados** – Muchos proveedores de teléfono de Internet ofrecen los mismos servicios que están disponibles en el servicio telefónico tradicional (Identificación de Llamadas, Llamada de Espera. Etc.) además de otros servicios con los que no cuenta la telefonía regular (marcación activada por la voz, videoconferencia, correos de voz en forma escrita, correos electrónicos de voz, etc.).

**Número y Localización** – Los subscriptores de VoIP pueden tener números de otros estados. Por ejemplo, pueden vivir en Indiana pero tener un número de Illinois u Ohio.

**Viaje con el Numero Telefónico de su Casa u Oficina** - Es factible que pueda usted usar su adaptador en cualquier sitio donde tenga acceso a una conexión de alta velocidad. Por ejemplo, si usted vive en Indiana y viaja a Nueva York, es muy probable que pueda usar su adaptador de VoIP para hacer y recibir llamadas con el mismo numero de teléfono, como si estuviera en su casa o en su oficina.

**Impuestos y Cargos Adicionales** – Actualmente, el VoIP está sujeto a menos impuestos y cargos reguladores que el servicio telefónico estándar. No obstante, esto podría cambiar ya que las nuevas políticas federales y estatales evolucionan a la par que la tecnología y la tendencia hacia un mercado de telecomunicaciones más competitivo.

## Las Desventajas de VoIP

**Asuntos con 911** – A diferencia de las redes telefónicas tradicionales, una llamada a 911 de un teléfono de Internet no siempre podrá suministrarle al centro de llamadas de emergencia el número y localización de la persona que está llamando. Muchos proveedores de servicios de VoIP siguen mejorando sus servicios de 911. No obstante, para los consumidores que están considerando un servicio telefónico de Internet, se recomienda que se contacten con los proveedores potenciales para verificar el estatus de los servicios de 911 – además del distrito policial

y el cuerpo de bomberos locales (a los números que NO SON PARA EMERGENCIAS) en comunidades en las que esperan hacer sus llamadas por Internet – y entender sus limitaciones antes de firmar un contrato.

**Interrupción del Servicio Eléctricos Significa Interrupción del Servicio** – Si el servicio eléctrico se interrumpe, los servicios del teléfono Internet se interrumpen por igual a menos que cuente usted con algún tipo de fuente eléctrica para su módem de alta velocidad.

Conservando su Número Telefónico Actual – Los clientes quizás no puedan conservar sus números telefónicos actuales cuando cambian de un servicio telefónico estándar a un VoIP. Es importante que Ud. verifique esto con el proveedor de servicio de teléfono de banda ancha si está considerando suscribirse.

**Directorio Telefónico** – Si cambia de un servicio telefónico tradicional a un servicio telefónico por Internet, probablemente su nuevo número no aparecerá en la guía telefónica ni estará disponible para el servicio de asistencia de directorio. Dejará de recibir las guías telefónicas gratis de su proveedor de servicio telefónico "terrestre".

**Llamadas a los números 900** – Generalmente, los clientes de VoIP no pueden hacer llamadas a números 900 ni 10-10, o recibir llamadas por cobrar.

### **Preocupaciones del Consumidor**

Los proveedores de servicios de Internet de banda ancha operan dentro de un ambiente competitivo y con regulaciones mínimas, casi igual que los proveedores de servicios de teléfono inalámbricos/celulares. La Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, por sus siglas en inglés) tiene la jurisdicción principal sobre los aspectos regulados de los servicios de VoIP.

Los consumidores que tengan preguntas o quejas acerca de los servicios de teléfono por Internet deberán contactar a sus proveedores de servicios. Si el proveedor no puede resolver el problema, el consumidor deberá de dirigir este asunto a la FCC (llamando gratis al 1-888-225-5322 o en línea a [www.fcc.gov/cgb/complaints.html](http://www.fcc.gov/cgb/complaints.html)), al Better Business Bureau de su localidad, o el Procurador General de Indiana (si hay sospecha de fraude al consumidor).

Se exhorta a los consumidores a que contacten a la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana (IURC, por sus siglas en inglés) si tienen cualquier preocupación relacionada con el servicio de VoIP (llamando gratis al 1-800-851-4268 o en línea al [www.in.gov/iurc](http://www.in.gov/iurc)). Aunque la IURC no puede resolver quejas individuales del servicio de VoIP, si están recopilando y dándole seguimiento a toda información relacionada con servicios de telecomunicaciones. Esta información será incluida en los futuros reportes del Procurador General y también podrá ser reportada a otras entidades competentes.



El esfuerzo de la IURC en hacer estos seguimientos pueden ayudar a identificar tendencias y problemas que los legisladores deberán tomar en cuenta cuando, en el futuro, se revisen las leyes de telecomunicaciones de Indiana. Los consumidores pueden ayudar a lograr un seguimiento y un reporte más exactos si comparten sus preocupaciones, en lo que se refiere a telecomunicaciones, con la IURC.

La Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos en Indiana (OUCC, por sus siglas en inglés) es la agencia del estado que representa los intereses de todos los clientes de servicios públicos y al público en general en asuntos relacionados con el suministro de servicios públicos. Esta agencia promueve procedimientos ante instituciones reguladoras y jurídicas y está comprometida en darle voz a los consumidores en la creación de políticas de servicios públicos.

Las publicaciones de OpenLines son producidas por la OUCC con el fin de educar a los consumidores en cuanto a sus derechos y responsabilidades con respecto a los servicios públicos. Tenemos a su disposición, sin costo adicional, más información acerca de diversos temas sobre telecomunicaciones y servicios públicos, incluyendo un detallado manual para los consumidores, en la página electrónica de OUCC o llamando al Departamento de Servicios al Cliente.

Esta publicación de OpenLines es un servicio público de la Oficina de Consejería Consumidor de los Servicios Públicos de Indiana (OUCC) en conjunto con la Comisión Reguladora de Servicios Públicos de Indiana (IURC, por sus siglas en inglés), AT&T de Indiana y Verizon.

